

Municipalité de Tring-Jonction

Politique et procédure de gestion des plaintes et requêtes

Résolution numéro : 19-10-499

Adopté 15 octobre 2019

Entrée en vigueur le 15 octobre 2019



Municipalité de Tring-Jonction

247, rue Notre-Dame

Tring-Jonction, Québec G0N 1X0

Téléphone : 418 426-2497

Courriel : info@tringjonction.qc.ca

www.tringjonction.qc.ca

Politique et procédure de gestion des plaintes et des requêtes

1. Objectifs de la politique

La présente politique de la municipalité de Tring-Jonction vise les objectifs suivants :

- 1.1. S'assurer d'être à l'écoute du citoyen;
- 1.2. Mettre en place un procédé efficace, neutre et objectif;
- 1.3. Assurer un traitement uniforme des plaintes;
- 1.4. Répondre aux plaignants dans un délai raisonnable;
- 1.5. Améliorer la qualité des services;
- 1.6. Participer à faire de Tring-Jonction une municipalité où il fait bon vivre;

2. Définitions

Plainte :

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'un citoyen à l'égard d'un service municipal, ou du comportement d'employés municipaux.

Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux Lois ou à un règlement.

Plainte fondée :

Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.

Plainte non fondée :

Lorsqu'il s'agit de rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'imprécisions. Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

Requête:

Une requête est l'expression d'une demande particulière, à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps. Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'une lumière de rue brulée, d'un ponceau, d'un équipement de parc défectueux, du déneigement etc. Ce type de plainte est plutôt traité comme de l'information privilégiée.

3. Orientations directrices

La présente politique est soutenue par trois orientations directrices :

Politique et procédure de gestion des plaintes et des requêtes

- 3.1. Toutes les plaintes doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées via le formulaire prévu à cet effet disponible soit au Bureau municipal, sur le site internet de la Municipalité ou à l'annexe 1 de cette politique. Seule la direction générale pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrits. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit et/ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte;
- 3.2. Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer et inclure les départements concernés. En cas d'absence, la secrétaire-trésorière adjointe est mandaté d'office pour recevoir ces plaintes. Les requêtes peuvent être reçues par la direction générales et/ou la secrétaire-trésorière adjointe;
- 3.3. Toutes les procédures du traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité. La municipalité de Tring-Jonction est soumise à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Certains renseignements ne peuvent être divulgués en relation à cette loi;

La confidentialité n'empêche cependant pas la production de rapport et la transmission de renseignements suffisamment détaillés pour permettre aux intervenants de bien situer l'objet de la plainte, de comprendre les positions dégagées, de tirer les conclusions nécessaires et de faire des recommandations.

4. Procédures

Tout le personnel de la Municipalité est informé de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les citoyens.

- 4.1. Toute personne liée à la Municipalité qui reçoit une plainte doit obligatoirement et poliment inviter le citoyen plaignant à remplir le formulaire à cet effet (annexe 1), soit à l'hôtel de ville ou sur le site internet de la Municipalité.
- 4.2. Toute plainte déposée à la Municipalité recevra un accusé de réception numéroté dans un maximum de dix (10) jours ouvrables. Lors de l'émission de l'accusé de réception, le citoyen sera informé des mesures qui seront entreprises et, le cas échéant, de la date de la prochaine émission

Politique et procédure de gestion des plaintes et des requêtes

d'information en relation avec sa plainte. Dans le cas d'une plainte non fondée signée, le citoyen sera avisé en deçà de dix (10) jours ouvrables;

- 4.3. Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil. Le dépôt doit obligatoirement se faire auprès de la direction générale aux heures régulières d'opération du bureau administratif de la municipalité, par courrier ou courriel.

5. Critères d'admissibilité d'une plainte

Pour qu'une plainte puisse être admissible, traitée et faire l'objet d'un suivi auprès du plaignant, elle doit remplir les conditions suivantes :

- 5.1. Être écrite et signée (en utilisant le formulaire de la municipalité à l'annexe 1) et doit comprendre le nom, prénom, adresse numéro de téléphone et courriel du plaignant;
- 5.2. Être adressée au directeur général de la Municipalité au comptoir, par courrier (247, rue Notre-Dame, Tring-Jonction, QC G0N 1X0) ou par courriel à l'adresse suivante : dg@tringjonction.qc.ca ;
- 5.3. Être suffisamment détaillée pour permettre une intervention de la municipalité;
- 5.4. Être fondée et déposée dans un délai raisonnable permettant à la municipalité de faire enquête s'il y a lieu;
- 5.5. Être reliée à une action de la Municipalité ou un service municipal, à un règlement municipal ou une loi applicable par la Municipalité qui crée le préjudice;

6. Non-admissibilité d'une plainte

La municipalité ne traite pas les plaintes suivantes :

- 6.1. Les plaintes anonymes ou verbales ou celles qui ne sont pas adressées directement à la Municipalité;
- 6.2. Les plaintes relatives à un litige privé qui n'est pas du ressort de la Municipalité;

Politique et procédure de gestion des plaintes et des requêtes

- 6.3. Les plaintes relevant d'une autre instance gouvernementale;
- 6.4. Les plaintes relatives à un sujet déjà porté à l'intention d'un tribunal;
- 6.5. Les plaintes sur tout sujet relevant de la régie interne de la Municipalité;
- 6.6. Les plaintes sur tout aspect assujetti aux dispositions de la Loi sur l'accès à l'information, laquelle prévoit un mécanisme de traitement des demandes;
- 6.7. Une plainte concernant un manquement au code d'éthique et de déontologie des élus, des employés ou de membres de comité, laquelle sera traité selon la procédure d'application édicté dans le code d'éthique et déontologie la concernant.

7. Cheminement de la plainte ou de la requête

Afin que la gestion des plaintes et des requêtes soit effectuée d'une manière efficace et harmonisée, chacune d'entre-elles reçoit le traitement suivant :

- 7.1. Réception de la plainte ou de la requête;
- 7.2. Diriger la plainte au service concerné ou à l'autorité compétente;
- 7.3. Dans le cas d'une plainte, émettre un avis de réception écrit au plaignant dans les dix (10) jours ouvrables et donner rapidement suite en identifiant le temps de délai d'analyse;
- 7.4. Analyser la situation et formuler des propositions de solution (documentée). Lorsque pertinent, le requérant ou le plaignant, l'individu mis en cause, les employés de la municipalité susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la requête ou de la plainte sont consultés;
- 7.5. Contacter à nouveau le citoyen pour l'informer de la solution retenue ou des démarches qui seront entreprises;
- 7.6. Confirmer par écrit le règlement de la plainte;

Politique et procédure de gestion des plaintes et des requêtes

7.7. Classifier le dossier et inclure la requête dans les statistiques de la municipalité.

7.8. Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte;

8. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur à compter du jour de son adoption par le conseil municipal et remplace toute politique antérieure portant sur le sujet.



Jonathan Paquet
Directeur-général et secrétaire-trésorier



Mario Groleau
Maire

Annexe 1



Formulaire de requête et de plainte

Date

Vous désirez déposer une plainte ou émettre une requête à la Municipalité de Tring-Jonction ? Vous pouvez nous contacter en semaine pendant les heures régulières d'ouverture au (418) 426-2497. Afin que votre requête soit étudiée, le formulaire doit être dûment complété et remis à la réception du 247, rue Notre-Dame ou à l'adresse électronique suivante: dg@tringjonction.qc.ca

Section 1 - Renseignements sur le requérant/plaignant

Nom de famille		Prénom	
Adresse du domicile	Numéro	Rue, Rang,	Appartement
Ville, village ou municipalité		Code postal	
Téléphone		Adresse courriel	

Section 2 - Requête

Nature de la requête (qui n'est pas en lien avec la réglementation)

Administrative:	Voirie et entretien des infrastructures:		
<input type="checkbox"/> Taxes municipales	<input type="checkbox"/> Aqueduc	<input type="checkbox"/> Affaissement de la route	<input type="checkbox"/> Ampoule de rue brûlée
<input type="checkbox"/> Matrice Graphique	<input type="checkbox"/> Égout	<input type="checkbox"/> Bris en bordure de route	<input type="checkbox"/> Ordures non-ramassées
<input type="checkbox"/> Information sur la réglementation	<input type="checkbox"/> Fossé à creuser	<input type="checkbox"/> Bris de bâtiment	<input type="checkbox"/> Recyclage non-ramassé
<input type="checkbox"/> Publication municipale	<input type="checkbox"/> Nid-de-poule	<input type="checkbox"/> Bris d'installation (loisirs)	<input type="checkbox"/> Animal mort à récupérer
<input type="checkbox"/> Requête en urbanisme	<input type="checkbox"/> Nivelage	<input type="checkbox"/> Déneigement	<input type="checkbox"/> Autres: _____
<input type="checkbox"/> Autres: _____	<input type="checkbox"/> Abat-poussière	<input type="checkbox"/> Signalisation	<input type="checkbox"/> Autres: _____

Localisation	Numéro	rue, rang,	appartement	Lot
Ville, village ou municipalité		Code postal		

Note supplémentaire - Emplacement

--

Section 3 - Plainte

Nature de la plainte (en lien avec la réglementation)

Règlements municipaux:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Nuisance - Bruit | <input type="checkbox"/> Chien errant |
| <input type="checkbox"/> Nuisance - Malpropreté | <input type="checkbox"/> Circulation véhicules lourds |
| <input type="checkbox"/> Nuisance - Végétation | <input type="checkbox"/> Déneigement |
| <input type="checkbox"/> Nuisance - Déversement | <input type="checkbox"/> Stationnement |
| <input type="checkbox"/> Colportage illégal | <input type="checkbox"/> Nivelage |
| <input type="checkbox"/> Autres: _____ | <input type="checkbox"/> Abat-poussière |

Règlements d'urbanisme (Zonage, construction, etc.):

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Travaux sans permis | <input type="checkbox"/> Bâtiments interdits |
| <input type="checkbox"/> Usage interdit | <input type="checkbox"/> Matériaux non-conformes |
| <input type="checkbox"/> Affichage illégal | <input type="checkbox"/> Aménagement de terrain |
| <input type="checkbox"/> Implantation de bâtiments | <input type="checkbox"/> Déboisement |
| <input type="checkbox"/> Construction dangereuse | <input type="checkbox"/> Autres: _____ |
| <input type="checkbox"/> Piscines | <input type="checkbox"/> Autres: _____ |

Localisation 	Numéro	Rue, Rang,	Appartement	Lot
	Ville, village ou municipalité		Code postal	

Note supplémentaire - Emplacement

Avez-vous discuté avec la personne visée par la plainte? Si oui, quelle a été sa réponse ?

Quelle solution vous donnerait entière satisfaction?

Section 4 - Signature (pour être déposée officiellement, la plainte doit-être signée par le plaignant)*

Signature du plaignant

Date

Je désire avoir un suivi par :

- Téléphone (Celui du plaignant) Poste (adresse du plaignant) Courriel: _____

***Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte. (Art. 7.8 de la politique et procédure de gestion des plaintes et requêtes)**

Section 5 - Accusé de réception (à l'usage de la municipalité)

Reçu par:	Fonction :	Date :
La plainte s'adresse au département suivant:		
<input type="checkbox"/> Direction générale	<input type="checkbox"/> Urbanisme / Inspection	<input type="checkbox"/> Travaux publics
La plainte est elle fondée ?	Si la plainte est non-fondée (non-admissible) veuillez en cocher la raison	
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Formulaire anonyme	<input type="checkbox"/> Relève d'un autre gouvernement
	<input type="checkbox"/> Litige privé	<input type="checkbox"/> Assujeti à la Loi sur l'accès à l'information
	<input type="checkbox"/> Régie interne	<input type="checkbox"/> Sujet déjà porté au tribunal
		<input type="checkbox"/> Assujeti à un code d'éthique ou de déontologie
Signature : _____		

Section 6 - Suivi de la plainte (à l'usage de la municipalité)

Dans la situation où la plainte est fondée, le plaignant sera informé des actions qui seront prises

Suivi à effectuer:	Une procédure doit-elle être appliquée ?	Procédure qui sera mise en action	Délais:
<input type="checkbox"/> Inspection sur le terrain	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Procédure pénale	_____
<input type="checkbox"/> Validation de la plainte		<input type="checkbox"/> Procédure civile	_____ jours
Suivi fait par:	Date	Moyen	
		<input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Poste <input type="checkbox"/> Courriel	
Commentaires:			
Signature : _____			

Suivi complété